

Gestão de Indicadores de Qualidade

Um relato de experiência

O que é qualidade?



O que é QUALIDADE?

“Em que medida os serviços de saúde, para indivíduos e populações, aumentam a probabilidade de obtenção dos resultados desejados e são consistentes com os conhecimentos profissionais atuais.”
IOM, 1990

“A prestação de serviços acessíveis e equitativos, com um nível profissional ótimo, que considera os recursos disponíveis e consegue a adesão e satisfação do usuário”
(Saturno PJ, Imperatori E, Corbella A, 1990, p. 2).

Atributos da qualidade

Dimensão	Definição
Atenção centrada no paciente	Os cuidados prestados respeitam e respondem às preferências, necessidades e valores individuais, assegurando que os valores do paciente guiam todas as decisões clínicas. As transições e a coordenação do cuidado não devem se concentrar nos prestadores de cuidados de saúde, mas nos destinatários.
Efetividade	Prestação de serviços baseados no conhecimento científico a todos os que podem beneficiar se destes, e evitar prestar serviços àqueles que provavelmente não se beneficiarão (evitar a infra e supra utilização, respectivamente).

Atributos da qualidade

Dimensão	Definição
Segurança	É a redução do risco de danos desnecessários associados à assistência em saúde até um mínimo aceitável, ou seja, é a redução de atos inseguros nos processos assistenciais e o uso das melhores práticas descritas de forma a alcançar os melhores resultados possíveis para o paciente. Assistência à saúde que minimiza riscos e danos aos usuários do serviço.
Acessibilidade, oportunidade	Redução das esperas e atrasos, às vezes prejudiciais, tanto para os que recebem como para os que prestam a assistência sanitária; As barreiras de acesso e o risco financeiro para pacientes, famílias e comunidades são reduzidos.

Atributos da qualidade

Dimensão	Definição
Equidade	Prestação de serviços que não variam a qualidade segundo as características pessoais, tais como gênero, etnia, localização geográfica e status socioeconômico
· Eficiência	Prevenção do desperdício de equipamentos, suprimentos, ideias e energias. São considerados os resíduos resultantes de má gestão, fraude, corrupção e práticas abusivas.
Integração	O cuidado é realizado de forma coordenada entre profissionais, serviços, unidades e níveis, garantindo a disponibilização de toda a gama de assistência à saúde ao longo do ciclo de vida.

Intervenções da gestão da qualidade

Planejamento

Ciclo de melhoria

Monitoramento

O que é um indicador ?



<https://www.youtube.com/watch?v=H8x-9Z00bBM>

Sobre ainda o INDICADOR...



É que nem água, pouco pode te deixar com sede. Muito, pode te afogar...

Cuidado

O QUE NÃO É MEDIDO
NÃO É GERENCIADO.

quemdisse.com.br

William Edwards Deming



“Os indicadores devem nortear a tomada de decisões para o presente e o futuro. Por esse motivo, é importante que os indicadores de gestão reflitam dados verdadeiros da organização, pois se os indicadores forem ambíguos, a interpretação não será fidedigna.”

Gilvane Lolato

Gerente de Educação da ONA

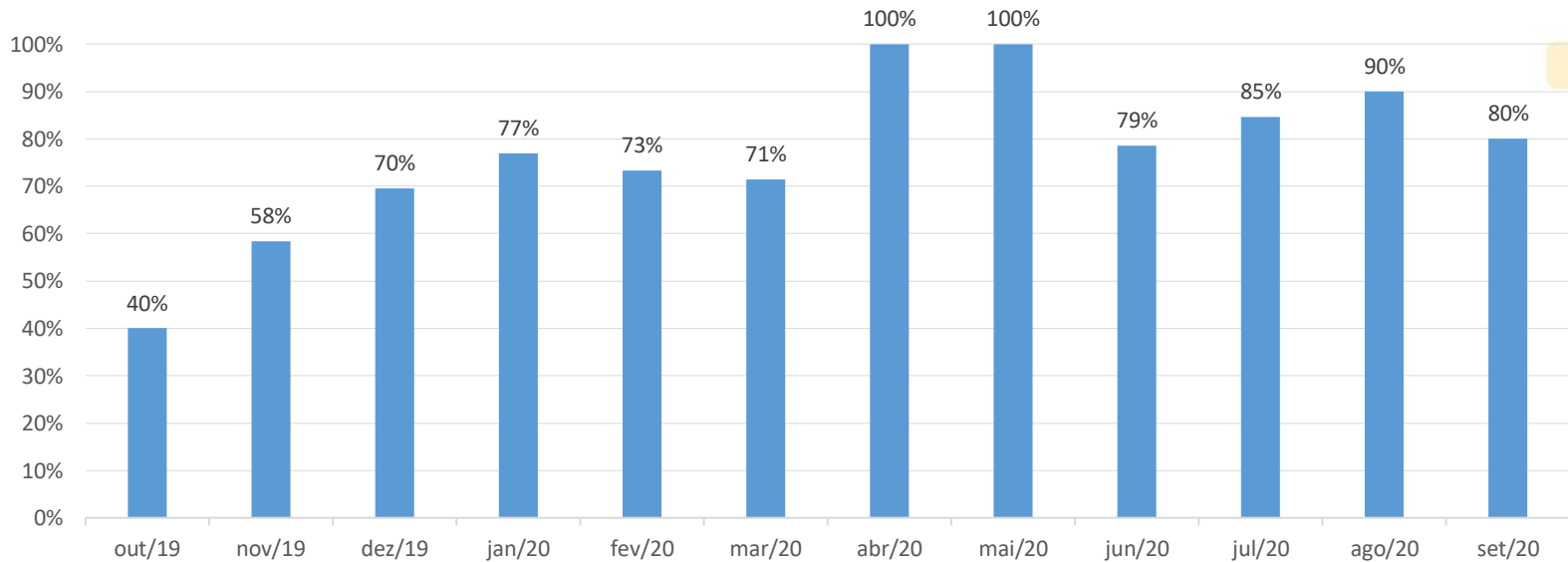
Ficha técnica de indicador



FICHA TÉCNICA - % DE PACIENTES QUE INICIARAM QUIMIOTERAPIA EM ATÉ 30 DIAS APÓS SOLICITAÇÃO

PERSPECTIVA (BSC)	Processos internos
OBJETIVO	Avaliar a eficiência na condução da jornada do paciente até o início do tratamento.
MÉTODO DE CÁLCULO	Quantidade de pacientes que iniciaram medicação EV em até 30 dias após a 1ª consulta com solicitação de tratamento / Total de pacientes que tem solicitação de quimioterapia.
FONTE DE DADOS	Tasy
META DO INDICADOR	100%

Percentual de pacientes que iniciaram QT em até 30 dias.



82% - dados atuais

Atenção centrada no paciente

Efetividade

Integração

Eficiência

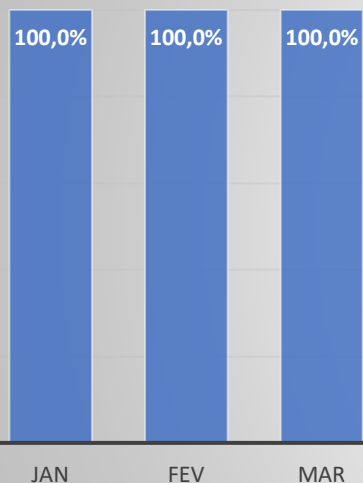
Equidade

Segurança

Acessibilidade

Unimed 
Sobral

% de Pré quimioterapias dispensadas conforme



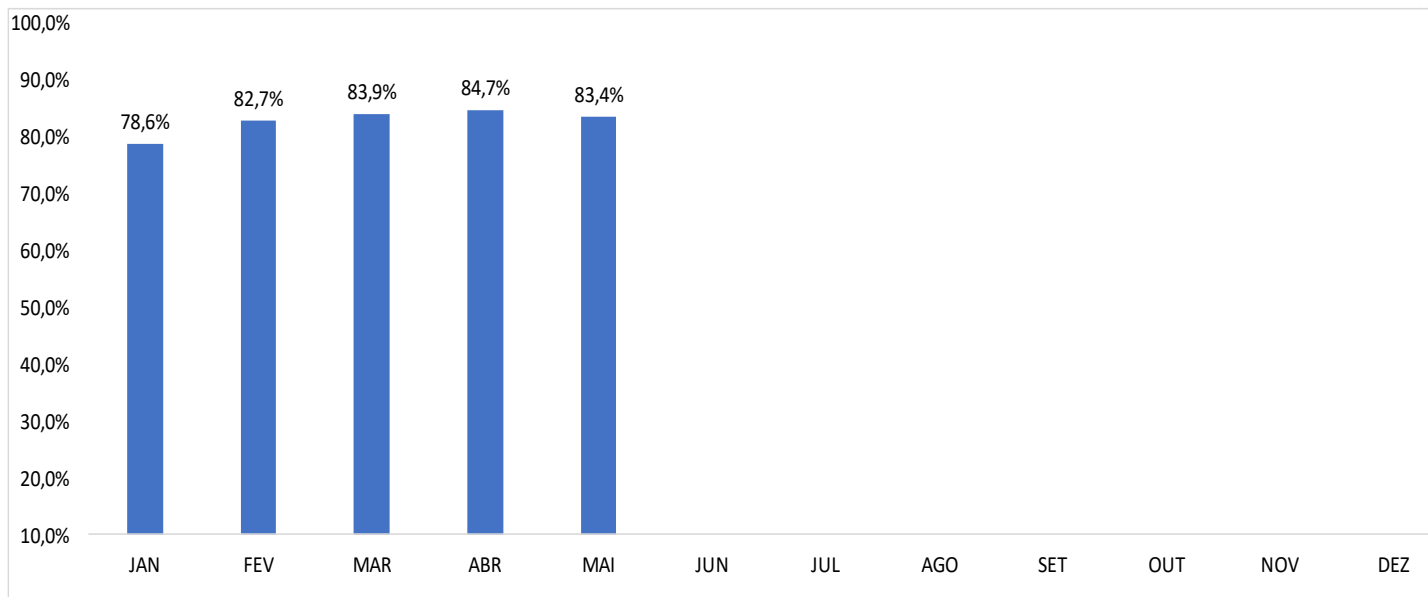
MÊS	FATO	CAUSA	AÇÃO	RESPONSÁVEL	STATUS
JAN	Meta não atingida. # 01 caso de não envio do Kytril para a Unidade	# Falha no processo da dupla checagem	# Reforçado com a equipe sobre a meta de medicação segura, ler com a devida atenção a prescrição, # equipe foi retreinada com a checagem	Robson	Concluído
FEV	Meta não atingida. # 02pacientes foram dispensados sem rótulos.	# Falha no processo da liberação	# Reforçado com a equipe o processo de liberação	Robson	Concluído
MAR	Meta Atingida	# Falha ao enviar uma CPOE onde era pra ter descido Bromoprida e desceu hidrocortizona	# Reforçado com a equipe o processo de liberação	Robson	Concluído



Tempo de espera de até 30 minutos para consulta

TEMPO DE ESPERA CONSULTA- UNIDADE FORTALEZA

ANO: 2023	
MÊS	QTDE
JAN	78,6%
FEV	82,7%
MAR	83,9%
ABR	84,7%
MAI	83,4%
JUN	
JUL	
AGO	
SET	
OUT	
NOV	
DEZ	



Usando o Sigquali para os indicadores...

“Quando a mente se expande para dar espaço a uma ideia nova, nunca recupera sua dimensão original”
Oliver Wendell Holmes



Albertina Proença
WhatsApp: (85)999960027





OBRIGADO

